

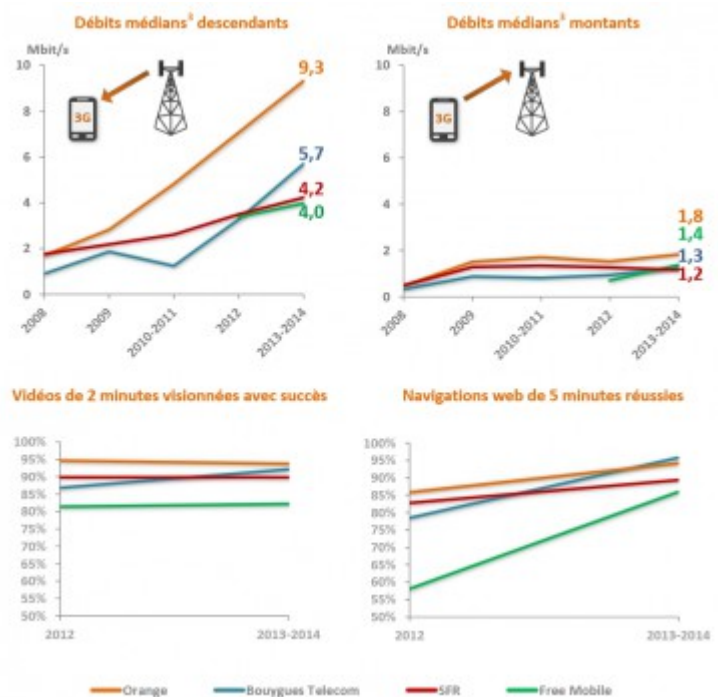
Qualité de services 3G : Free dans les choux

l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) vient de livrer son enquête sur la qualité de service des opérateurs mobiles en 2G/3G. Réalisée à partir de **plus de 90 000 mesures** effectuées en extérieur comme en intérieur, l'Autorité a, pour la première fois, posé ses terminaux **dans plusieurs centaines de communes rurales**, en plus des agglomérations de plus de 10 000 habitants habituelles. Un élargissement du périmètre des tests fort approprié alors que les opérateurs n'ont pas tenus certains engagements de déploiements visant à couvrir 3600 communes rurales en 3G et pour lesquels le gendarme des télécom [a lancé une série d'enquêtes administratives](#).

Orange en tête

Il ressort globalement de l'enquête (disponible en [PDF](#)) que Orange offre la meilleure qualité, en moyenne, sur le service de téléphonie et sur la plupart des services de données, ainsi que les meilleurs débits du marché. L'opérateur historique obtient **213 indicateurs (sur 258) au-dessus de la moyenne** contre 75 pour Bouygues Telecom, 38 pour SFR et 2 pour Free dont le réseau 3G est néanmoins toujours en cours de déploiement.

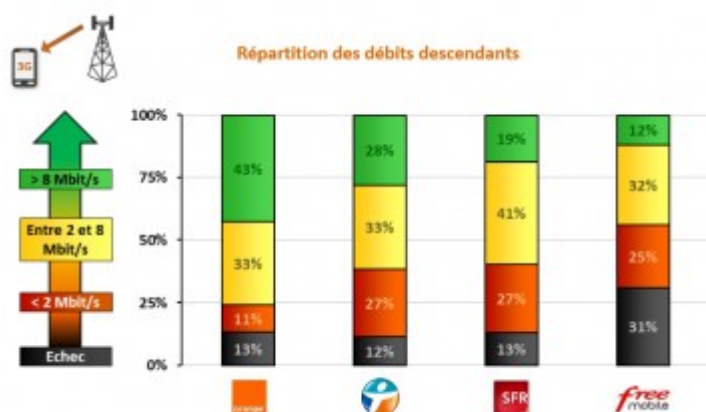
La 3G progresse de 30%



L'Autorité note une progression globale des débits 3G de 30% par rapport à 2012. Cependant, les disparités demeurent. Quand Orange offre du 9,3 Mbit/s, Free ne dépasse pas le 4 Mbit/s, ni SFR d'ailleurs. **Free se paye même le luxe de dépasser son concurrent d'une tête sur les débits montants** avec 1,3 Mbit/s de bande passante contre 1,2 Mbit/s chez SFR.

Nette amélioration du web chez Free

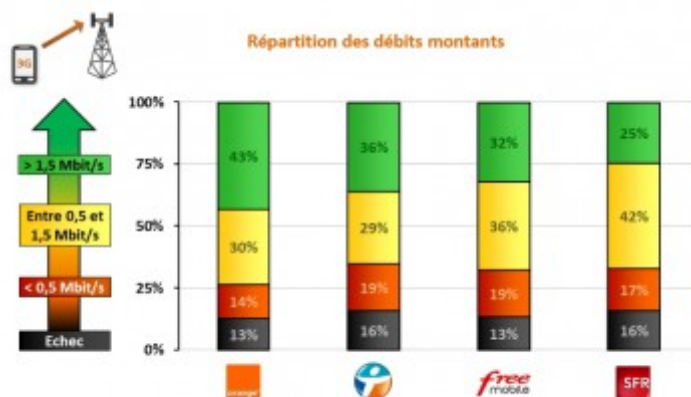
En termes de services, si Orange se maintient en tête sur les mesures de vidéo (visionnée pendant au moins 2 minutes sans interruption), sa qualité a légèrement baissé en deux ans (autour de 95% de succès), tout comme celle de SFR (moins de 90%) tandis que celle de **Bouygues Telecom progresse sensiblement** (au dessus de 90%). Celle de Free est constante (autour de 80%). En revanche, la filiale d'Iliad montre une nette amélioration de sa qualité de navigation web (durant 5 minutes sans interruption) passant de moins de 60% de succès à plus de 80% en deux ans. Globalement, tous les opérateurs progressent mais c'est Bouygues Telecom qui prend la tête en 2014 devant Orange (à plus de 90% de succès).



Services voix et SMS

homogènes

Si la qualité du **service voix** en agglomération est relativement homogène entre les opérateurs (légèrement moins sur les autoroutes et en train), celle des **SMS** (qui arrivent en moins de 30 secondes) est plus disparate. En deux ans, elle a même baissé chez tous les opérateurs sauf chez Bouygues Telecom qui arrive juste derrière Orange et devant SFR et, plus à l'écart, Free. Mais globalement, le service reste efficace dans plus de 93% des cas.



Fortes disparités en 4G

Si l'enquête se concentrait sur les réseaux 2G et 3G des opérateurs, **des premières mesures en 4G** ont été effectuées à titre expérimental et de manière agrégée, ce qui ne permet pas de distinguer la qualité des différents opérateurs sur ce point. L'Arcep n'en souligne pas moins que « *de fortes disparités existent par ailleurs entre opérateurs en 4G, comme en 2G/3G* »: **le débit médian des offres 4G est 6 fois plus important chez le meilleur opérateur que chez le moins bon** ». Sans citer de noms. Le classement 4G des opérateurs sera pris en compte dans la prochaine étude. Sans surprise les mesures en 4G ont permis de vérifier que **la bande passante est multipliée par trois par rapport à la 3G** avec un débit descendant médian de 17,9 Mbit/s pour la première contre 7,2 Mbit/s pour la seconde (et respectivement 5,5 et 1,5 Mbit/s en montant). On reste très loin des 100 Mbit/s de débits crête, voire 150 Mbit/s, mis en avant par les intéressés...

crédit photo © igor.stevanovic – shutterstock

Lire également

[Opérateurs télécoms : investissements maintenus mais emplois en baisse](#)